

## CARTA DEL SERVIZIO

**LA CLESSIDRA**

Soc. Coop. Sociale ONLUS

Via San Gavino, 27 - Tel./Fax 070 9334078

09039 VILLACIDRO (VS)

Part.IVA 02512120820

Albo Coop. n. A144788





## CARTA DEL SERVIZIO



### INDICE

|                                                              |      |
|--------------------------------------------------------------|------|
| 1. PRINCIPI GENERALI .....                                   | PAG. |
| 2. FINALITÀ.....                                             | PAG. |
| 3. I DESTINATARI.....                                        | PAG. |
| 4. PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO .....                | PAG. |
| 5. GLI INTERVENTI.....                                       | PAG. |
| 6. IL PERSONALE .....                                        | PAG. |
| 7. MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO .....                     | PAG. |
| 8. QUALITÀ DEL SERVIZIO .....                                | PAG. |
| 9. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....         | PAG. |
| 10. RECLAMI E SUGGERIMENTI.....                              | PAG. |
| 11. FORMAZIONE DEL PERSONALE.....                            | PAG. |
| 12. FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STRUMENTI .....         | PAG. |
| 13. TUTELA DELLA PRIVACY.....                                | PAG. |
| 14. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO .....                     | PAG. |
| 15. AGGIORNAMENTO E REVISIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO ..... | PAG. |

### LA CLESSIDRA

Soc. Coop. Sociale ONLUS  
Via San Gavino, 27 - Tel./Fax 070 9334078  
Part. IVA 02512420360  
Albo Coop. n. A/4798



|                                                       |                                                                                                                                                                     |             |             |                 |                    |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------------|--------------------|
| <b>Nome Ditta:</b><br><b>Sede Operativa:</b>          | Soc. Coop. Soc. La Clessidra<br>Villacidro                                                                                                                          |             |             |                 |                    |
| <b>Via:</b>                                           | San Gavino 27                                                                                                                                                       |             |             |                 |                    |
| <b>Telefono:</b>                                      | 0709334078                                                                                                                                                          |             |             |                 |                    |
| <b>Fax:</b>                                           | 0709334078                                                                                                                                                          |             |             |                 |                    |
| <b>Sito</b>                                           | <a href="http://www.cooperativaclessidra.it">www.cooperativaclessidra.it</a>                                                                                        |             |             |                 |                    |
| <b>Email:</b>                                         | <a href="mailto:info@cooperativaclessidra.it">info@cooperativaclessidra.it</a>                                                                                      |             |             |                 |                    |
| <b>Facebook</b>                                       | <a href="https://www.facebook.com/La-Clessidra-Cooperativa-Sociale-519968741367718/">https://www.facebook.com/La-Clessidra-Cooperativa-Sociale-519968741367718/</a> |             |             |                 |                    |
| <b>ORARIO APERTURA AL PUBBLICO UFFICIO SEGRETERIA</b> |                                                                                                                                                                     |             |             |                 |                    |
| lunedì                                                | martedì                                                                                                                                                             | mercoledì   | giovedì     | venerdì         | sabato<br>domenica |
| 11.00-13.00                                           | 15.00-18.00                                                                                                                                                         | 11.00-13.00 | 15.00-18.00 | su appuntamento | CHIUSO             |

## 1. PRINCIPI GENERALI

Tutte le attività e le prestazioni sono organizzate e gestite in modo da garantire il rispetto dei principi fondamentali previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **EGUAGLIANZA** I servizi sono erogati nel rispetto degli Utenti e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. La diversificazione degli interventi è giustificata esclusivamente dalle esigenze personali e socio-sanitarie.
- **IMPARZIALITA'** Ogni comportamento nei confronti dell'Utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **CONTINUITA'** L'organizzazione è volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni, nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati. Non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modifica delle prestazioni erogate.
- **DIRITTO DI SCELTA** Il cittadino è libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.
- **PARTECIPAZIONE** Agli Utenti e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro/confronto tra Responsabili del Servizio, familiari e utenti, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione. Inoltre, il Piano di Assistenza Individualizzato, periodicamente elaborato, aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale, è condiviso coi familiari.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** L'efficienza del servizio è garantita grazie all'impiego di personale competente e qualificato, oltre che dall'utilizzo di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni **La Clessidra** ai bisogni degli utenti.



## **2. FINALITÀ**

Migliorare la qualità di vita e il benessere psico-fisico della persona attraverso interventi e prestazioni socio assistenziali ad alto livello di competenza e professionalità.

## **3. I DESTINATARI**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si rivolge ai cittadini residenti nel Comune di Arborea ed è una risposta efficace per i seguenti destinatari:

- Gli anziani;
- I soggetti totalmente o parzialmente non autosufficienti (come ad esempio: non vedenti, non udenti, disabili psico-fisici, insufficienti e sofferenti mentali);
- Le persone o le famiglie che vivono i situazioni di grave marginalità e isolamento sociale;
- Le persone che, per diverse condizioni socio-psico-fisiche, si trovano in situazioni permanenti e/o di momentanea non autosufficienza e di dipendenza.

## **4. PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare interviene dopo una prima valutazione sociale, che si traduce nell'elaborazione di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), frutto dell'integrazione delle diverse competenze e responsabilità delle figure professionali coinvolte (può essere prevista anche la partecipazione di figure sanitarie appartenenti al servizio di medicina di base o altri servizi specialistici).

Il PAI verrà sottoscritto prioritariamente dall'utente oppure, se questi è impossibilitato a farlo, da un familiare o da chi ne cura gli interessi, dall'operatore sociale del Comune e dal referente della ditta.

La mancata sottoscrizione del PAI da parte del cittadino utente e/o del familiare di riferimento indica la non condivisione dello stesso e comporta la

## **FIGURE PROFESSIONALI E COMPETENZE**

Le risorse umane all'interno della nostra cooperativa sono un tassello importante per lo sviluppo e la crescita qualitativa. La formazione scolastica, le esperienze lavorative, le capacità personali e la motivazione sono degli elementi a cui poniamo particolare attenzione nel momento della selezione del personale. Caratteristiche preziose che nel lavoro sociale devono accompagnarsi necessariamente anche alla passione, alla disponibilità e alla flessibilità.

Nella Cooperativa La Clessidra operano tutte le professionalità proprie del settore dei servizi socio assistenziali: psicologi, pedagogisti, assistenti sociali, educatori professionali, operatori socio sanitari, assistenti per l'infanzia, animatori, ludotecari, tecnici dei servizi sociali ed altre figure esperte in diverse discipline (Istruttori ISEF, esperti musicali, di arti grafiche e di ballo).

Ai nostri dipendenti offriamo una formazione, un aggiornamento ed un continuo confronto attraverso dei percorsi formativi interni all'azienda, una supervisione costante ed un lavoro di equipe. Queste azioni di strategia aziendale sono finalizzate a consentire una crescita delle risorse umane sia per quanto riguarda i contenuti tecnico operativi sia in termini di crescita motivazionale e di senso di appartenenza alla mission della cooperativa.

## **Servizi**

La cooperativa sociale La Clessidra è attiva in tutta la Sardegna con servizi e collaborazioni con enti pubblici e privati. Collabora inoltre con altre Cooperative sarde e altre Società No Profit. I servizi di cui principalmente si occupa la cooperativa sono:

- Assistenza domiciliare per anziani e disabili
- Servizi Socio Educativi
- Assistenza Scolastica Specialistica
- Centri di Aggregazione Sociale (CAS) e Ludoteche
- Asili Nido d'Infanzia e Sezioni primavera
- Attività di Animazione e Spiaggia day
- Strutture residenziali per anziani autosufficienti e non autosufficienti
- Formazione e ricerca.

**LA CLESSIDRA**

Soc. Coop. Sociale ONLUS  
Via San Gavino, 27 - Tel./Fax 070 9334078  
09039 VILLACIDRO (VS)  
Part.IVA 02512120920  
Albo Coop. n. A144798





## **16. SCHEDA INFORMATIVA SINTETICA DELLA DITTA**

### **CHI SIAMO**

La Cooperativa La Clessidra nasce nel 1999 con il contributo di 9 soci fondatori. La sua sede legale ed amministrativa si trova nel Comune di Villacidro. Fin dall'inizio abbiamo lavorato nella progettazione e gestione di servizi socio assistenziali rivolti alla persone in disagio e non: anziani, disabili, minori, portatori di handicap. La Cooperativa opera nel territorio regionale.

### **MISSION**

L'intento è di perseguire il *ben-essere* della comunità attraverso la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini.

In tale prospettiva **La Clessidra** persegue le seguenti politiche ed obiettivi generali:

- **Integrazione con il territorio:** la Cooperativa partecipa e/o promuove attivamente momenti di sensibilizzazione e confronto (Enti Pubblici e le realtà del privato sociale) al fine di facilitare scambi di competenze ed informazioni, per integrare meglio la propria offerta con quella altrui, per sollecitare la messa a disposizione di risorse ed esperienze diverse.
- **Centralità dell'Utente finale:** la centralità della persona, per la quale e con la quale la Cooperativa opera, costituisce un'esigenza morale ed ideale prima che una strategia di lavoro. La Cooperativa realizza progetti ed interventi personalizzati e periodicamente valuta, attraverso appositi strumenti, la soddisfazione dell'Utente in merito al servizio erogato.
- **Promozione della cultura della qualità:** la Cooperativa ha potenziato il sistema di regolazione e controllo qualitativo, adeguando il proprio Sistema Qualità ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008.
- **Gestione delle professionalità e qualificazione professionale:** la Cooperativa si impegna a promuovere la formazione e la crescita professionale delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale concretizza, sviluppa e migliora la sua attività operativa.

non attivazione del piano assistenziale salvo situazioni particolari valutate dall'operatore sociale. Il piano di intervento sarà rimodulato ogni qual volta si presentino nuove e diverse esigenze del beneficiario.

## **5. GLI INTERVENTI**

Il **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE** prevede le seguenti prestazioni rivolte ai destinatari:

- **Supporto nelle attività quotidiane favorendone l'autosufficienza e l'autonomia:** (aiutare la persona nella cura di sé stessa, pulizia personale, vestizione, aiutare la persona nell'assunzione dei pasti, aiutare la persona nella deambulazione, e nel corretto uso di accorgimenti e ausili per l'autonomia; prestare aiuto nel riordino del letto, della stanza e dell'alloggio; curare il cambio e il lavaggio della biancheria personale e della casa; aiutare la persona nella preparazione dei pasti; accompagnare la persona, nel caso in cui i familiari dell'utente siano impossibilitati, ad eventuali visite mediche, per disbrigo di pratiche, per le spese necessarie all'utente e per tutte le altre necessità che si potrebbero verificare nel corso dello svolgimento del servizio; stimolare e sostenere la persona sul piano del rapporto umano, amicale).
- **Supporto di assistenza igienico-sanitaria:** (offrire prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, compresi bagno con lavaggio capelli, manicure e pedicure; mobilitare la persona costretta a letto; fornire informazioni al personale sanitario sulle condizioni di salute dell'utente;
  - **Cura delle condizioni igieniche ed il governo dell'ambiente (alloggio privato, spazi collettivi):** riordinare il letto e la stanza; effettuare interventi di pulizia ordinaria dell'alloggio con particolare riguardo ai servizi igienici, alla stanza da letto e alla cucina; effettuare interventi di pulizia straordinaria dell'alloggio (pulizia vetri; pulizia lampadari; pulizia e riordino di armadi e dispense ecc..) solo nel caso in cui l'utente non possa usufruire di altre risorse parentali presenti nel territorio che vi possano provvedere direttamente o indirettamente. Tali interventi, tuttavia, saranno effettuati previa autorizzazione del Servizio Sociale Comunale.

**LA CLESSIDRA**

Soc. Coop. Sociale ONLUS  
Via San Gavino, 27 - Tel/Fax 070 9334078  
09039 Villalacidro (VC)

Part. IVA 02512120920  
Albo Coop. n. A144798



- **Prestazioni di segretariato sociale e di educazione sanitaria:** come ad esempio fornire informazioni sui servizi a disposizione e sulle pratiche necessarie per ottenerli.
- **Interventi volti a favorire la vita di relazione, socializzazione e integrazione.**

**MIGLIORAMENTI E PRESTAZIONI ACCESSORIE OFFERTE**

Prestazioni accessorie: Pulizia generale dell'ambiente

**Prestazioni migliorative**

| Tipologia Servizio                               | Quantità                              | Valore                        | Gratuito/A Pagamento          |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Counseling psicologico all'utente e al familiare | 30 ore                                | 630 euro                      | A pagamento (21 euro all'ora) |
| Screening precoce demenza senile e Alzheimer     | 25 ore (5 incontri di 5 ore ciascuno) | 750 euro                      | Gratuito                      |
| Una palestra per la mente                        | 9 incontri di 1,5 ore                 | 40 euro a persona complessivi | A pagamento                   |

**6. IL PERSONALE**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare prevede il coinvolgimento di diverse figure professionali.

- Referente SAD
- Operatore socio sanitario (OSS)
- Consulente psicologo (vedi Progetto Qualitativo)

**DOVERI**

**Rispetto degli accordi:** gli/le utenti del servizio sono tenuti a rispettare sia gli accordi presi verbalmente che quelli presi per iscritto.

**Disdetta tempestiva delle prestazioni:** a prescindere dal motivo, se un/a utente non necessita o non desidera più ricevere delle prestazioni precedentemente concordate, è tenuto/a a disdire la prestazione.

**15. AGGIORNAMENTO E REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Questo documento potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi ogni tre anni.



## 14. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

### DIRITTI

**Diritto all'informazione:** i/le cittadini/e hanno il diritto di ricevere informazioni complete e comprensibili sulla qualità e sulle modalità di erogazione delle prestazioni offerte dai singoli servizi, sui criteri di accesso e di utilizzo, nonché sull' eventuale obbligo di partecipazioni ai costi.

**Diritto al rispetto della propria dignità personale:** i/le cittadini/e che si rivolgono ai nostri servizi hanno il diritto di ricevere un trattamento attento e rispettoso che tuteli la propria dignità personale.

**Diritto ad un trattamento equo ed individualizzato:** tutti/e gli/le utenti del servizio hanno il diritto allo stesso trattamento a parità di situazione di bisogno, senza privilegi o discriminazioni. Hanno anche il diritto ad un'elaborazione e gestione individualizzata del proprio programma di assistenza e sostegno, che tenga conto delle loro capacità e dei loro bisogni e desideri specifici.

**Diritto alla partecipazione/condivisione:** gli utenti dei nostri servizi hanno sin dall'inizio il diritto di partecipare e condividere le decisioni che riguardano la pianificazione, l'attuazione e la valutazione del proprio programma di assistenza e sostegno ed il coinvolgimento di altri servizi e professionisti.

**Diritto alla Privacy:** gli/le utenti dei nostri servizi hanno il diritto che i loro dati personali vengano trattati in modo riservato e responsabile, in ottemperanza alla normativa vigente in materia di privacy.

**Diritto alla trasparenza:** gli/le utenti dei nostri servizi hanno il diritto di essere informati sulle procedure e sulle modalità di decisione riguardanti la propria persona.

**Diritto di accesso alla documentazione:** gli/le utenti dei nostri Servizi hanno il diritto, nell'ambito della normativa vigente, di accedere alla documentazione ufficiale riguardante la loro persona o di richiederne copia.

**Diritto di proposta e reclami:** le persone che usufruiscono dei nostri servizi hanno il diritto di esprimere proposte di miglioramento o reclami in merito alla qualità dei servizi offerti. Questo è possibile sia oralmente, in colloquio diretto o telefonico, che per iscritto, per posta, fax o E-mail, con propria firma.

## 7. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI E AGLI INTERVENTI

L'accesso al Servizio di Assistenza Domiciliare avviene, prioritariamente, su richiesta dell'interessato al Comune. In particolari situazioni di disagio, la segnalazione può essere effettuata da parte dei familiari, dal medico di famiglia dell'assistito, dai servizi sociali e/o sanitari competenti territorialmente e da chiunque sia a conoscenza della necessità di attivare il servizio. Per accedere allo stesso è necessario presentare la domanda all'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune, su apposita modulistica, con relativi documenti allegati. L'ufficio potrà richiedere ogni documentazione ulteriore ritenuta utile per la valutazione dell'istanza. La valutazione dell'ammissibilità deve anzitutto accertare l'esistenza di un bisogno socio-assistenziale.

Per gli interventi **ex L.162/1998**, la richiesta di attivazione deve essere presentata su apposito modulo, presso la sede del Servizio Sociale, secondo le modalità stabilite dalla Regione Sardegna e dal Comune.

### ORARIO DEL SERVIZIO

Il servizio è garantito nella fascia oraria dalle ore 7.00 alle ore 21.00, per 6 giorni la settimana, da lunedì a sabato, secondo la programmazione definita nel dettaglio dal piano individuale di assistenza.

### 8. QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Cooperativa La Clessidra al fine di migliorare la soddisfazione degli Utenti utilizza al meglio le risorse disponibili grazie al pieno coinvolgimento dell'équipe di lavoro.

In particolare, viene prestata particolare attenzione all'implementazione di soluzioni organizzative adeguate, a metodi di lavoro efficaci ed efficienti, alla formazione del personale, ad una efficace comunicazione interna ed esterna e alla gestione del rischio e della sicurezza sui luoghi di lavoro.

**LA CLESSIDRA**

Soc. Coop. Sociale ONLUS  
r.le San Gavino, 27 - Tel./Fax 070 9334078  
09039 VILLACIDRO (VS)  
Part.IVA 02512120920  
Albo Coop. n. 144798





### **9. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI, FAMILIARI E CARE GIVER**

Periodicamente la Cooperativa La Clessidra effettua un'indagine sul livello di soddisfazione degli utenti, familiari o care giver attraverso la somministrazione di un **questionario anonimo**. Sulla base delle informazioni raccolte dall'indagine e la relativa analisi dei questionari effettuata dall'Ufficio Controllo Qualità, vengono definiti piani di miglioramento del servizio o della comunicazione con gli utenti.

### **10 -RECLAMI E SUGGERIMENTI**

La Cooperativa La Clessidra utilizza una procedura dei reclami ormai consolidata (all'interno del Sistema di Gestione Qualità), che prevede un'adeguata gestione dei reclami attraverso una corretta raccolta, registrazione, trasmissione e rielaborazione delle informazioni raccolte.

Gli utenti possono presentare reclamo nel caso in cui rilevino disservizi.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, per fax e via e-mail e devono contenere i dati identificativi del reclamante. I reclami orali o telefonici possono essere accettati solo se successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

I reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 10 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare abbiano riscontrato una irregolarità nella fruizione del servizio.

La Cooperativa Sociale La Clessidra, dopo aver esperito ogni possibile accertamento e verifica in merito, risponde sempre in forma scritta con tempestività e, comunque non oltre 30 giorni, adoperandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Una volta compilato il modulo può essere:

- **DEPOSITATO** direttamente nella CASSETTA SUGGERIMENTI E RECLAMI che si trova presso la sede della Cooperativa Sociale La Clessidra;
- **INVIATO** tramite posta (ordinaria/raccomandata) e/o fax e/o e-mail, ai recapiti riportati in calce.

### **13. TUTELA DELLA PRIVACY**

Nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 sulla privacy, i dati idonei a rivelare lo stato di salute della persona, possono essere trattati solo con il consenso scritto dell'interessato.

Il trattamento dei dati comuni e sensibili, va effettuato limitatamente alle seguenti finalità (con l'obbligo del consenso scritto dell'interessato che deve ottenere adeguata informazione):

- Esecuzione della prestazione;
- Corretta compilazione della cartella utente;
- Svolgimento delle attività;
- Trattamento su sistema informatico.

Tali dati sono trattati mediante idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario.

Al momento della Visita domiciliare, all'Utente o al Familiare viene richiesto, attraverso apposito modulo, alla cui lettura si rimanda, di esprimere liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge.

Nel rispetto della normativa sulla privacy, il personale non può fornire alcuna informazione telefonica relativa agli utenti afferenti al servizio.

La cooperativa è, inoltre, in possesso del Documento Programmatico per la Sicurezza dei Dati (D.P.S.), redatto per soddisfare tutte le misure minime di sicurezza che devono essere adottate in via preventiva da tutti coloro che trattano dati personali in ambito aziendale.







|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                                            |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------|
| <b>OPERATORE</b>                                 | lo stato del servizio riportando i risultati raggiunti in funzione degli obiettivi prefissati, le principali attività svolte, gli strumenti/mezzi/attrezzature utilizzati ed eventuali altre persone coinvolte durante l'erogazione del servizio | Coordinatore |                                            |
| <b>DIARIO INTERVENTI</b>                         | Registra attività ed interventi più o meno rilevanti del servizio                                                                                                                                                                                | Coordinatore | Può essere compilato quotidianamente anche |
| <b>VERBALE RIUNIONE</b>                          | Registra l'esito delle riunioni d'équipe                                                                                                                                                                                                         | Coordinatore | Mediamente mensile                         |
| <b>QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI</b>      | Rileva il grado di soddisfazione dell'utente rispetto al servizio                                                                                                                                                                                | Operatore    | Semestrale                                 |
| <b>QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE COMMITTENTI</b> | rileva il grado di soddisfazione del servizio da parte del Servizio Sociale Comunale e degli interlocutori con cui di volta in volta il servizio collabora                                                                                       | Coordinatore | Semestrale                                 |

### 11. FORMAZIONE DEL PERSONALE

La cooperativa è impegnata nella formazione e aggiornamento del personale interno. Il personale partecipa infatti, al piano formativo che riguarda temi inerenti la formazione da normativa (ad esempio la sicurezza sul lavoro, la prevenzione incendi), o argomenti socio-assistenziali.

### 12. FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STRUMENTI

La cooperativa La Clessidra raccoglie una serie di indicatori di qualità per il monitoraggio periodico dei servizi offerti.

Di seguito sono riportati i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità del servizio.

#### QUALITÀ ORGANIZZATIVA

| FATTORI DI QUALITÀ                                 | INDICATORI DI QUALITÀ                                                          | STANDARD DI QUALITÀ                                                |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>TEMPESTIVITÀ</b>                                | Tempo massimo intercorso tra richiesta ed attivazione del servizio             | -3 giorni lavorativi (ordinario)<br>-1 giorno lavorativo (urgenze) |
| <b>CONTINUITÀ</b>                                  | Sostituzione dell'operatore in caso di assenza                                 | 100%                                                               |
| <b>ATTIVITÀ DI SUPERVISIONE E DI COORDINAMENTO</b> | N. ore dedicate a incontri di coordinamento tra assistente sociale e operatori | 12 ore mensili                                                     |



**QUALITÀ DELLE RISORSE UMANE**

| FATTORI DI QUALITÀ                                      | INDICATORI DI QUALITÀ                             | STANDARD DI QUALITÀ  |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------|
| PROFESSIONALITÀ: QUALIFICA DEGLI OPERATORI              | % di operatori in possesso di specifica qualifica | 100% degli operatori |
| FORMAZIONE: AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE DEGLI OPERATORI | N. ore di formazione per operatore                | 15 annue             |

**QUALITÀ DELL'ASSISTENZA**

| FATTORI DI QUALITÀ         | INDICATORI DI QUALITÀ                                   | STANDARD DI QUALITÀ                 |
|----------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| UMANIZZAZIONE DEI RAPPORTI | Tempistica del primo colloquio con l'assistente sociale | 3 giorni lavorativi dalla richiesta |
|                            | Frequenza dei colloqui con l'assistente sociale         | 1 ogni 3 mesi                       |
|                            | N. colloqui                                             | 4 /anno                             |
|                            | N. visite domiciliari                                   | 4 /anno                             |

**CLESSIDRA**  
Coop. Sociale ONLUS  
Via No. 27 - Tel/Fax 070 9334078  
01199 VILLACIDRO (VS)  
C.F. 02512120920  
P.I. n. A144798

|                           |                                                                                                      |                     |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| SODDISFAZIONE DELL'UTENTE | Periodicità di somministrazione dei questionari per la valutazione della soddisfazione               | semestrale          |
|                           | % utenti cancellati dal servizio volontariamente                                                     | < 3 %               |
|                           | Tempistica della comunicazione all'utente relativa alle soluzioni adottate per rispondere al reclamo | 5 giorni lavorativi |

Per la **RACCOLTA DEI DATI** la Cooperativa adotta una modulistica articolata che permette di raccogliere degli elementi oggettivi di valutazione, di monitoraggio del servizio e comparabili nel tempo. Gli strumenti utilizzati, gli addetti e la tempistica, sono:

| STRUMENTO                             | UTILITÀ                                                                                                                                                                                | ADDETTO      | TEMPISTICA  |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|
| SCHEDA VERIFICA ATTIVITÀ COORDINATORE | Registra l'andamento del servizio: quali e quanti obiettivi sono stati raggiunti nel medio termine, quali metodologie sono state utilizzate e quali collaborazioni sono state attivate | Coordinatore | Trimestrale |
| SCHEDA VERIFICA ATTIVITÀ              | Registra l'andamento del servizio: descrittive                                                                                                                                         | Operatore    | Trimestrale |

12/12/2018

*[Handwritten signature]*

